Va bene essere stretti

La prima regola è iniziare in piccolo e in modo ristretto. Uno dei principali obiettivi dell'IA è l'intelligenza generale, un algoritmo che può eseguire molti compiti diversi, proprio come un umano. Una versione minore è IA stretta o debole, che è specificamente addestrata per eseguire un certo compito, come giocare a scacchi o rilevare le frodi con le carte di credito.

Mentre l'IA stretta sembra meno attraente, in pratica, può essere proprio la strategia giusta. Torniamo ai nostri ticket di supporto scenario. Ogni ticket di supporto contiene del testo che descrive il problema che il cliente sta avendo, quindi abbiamo bisogno di un algoritmo che capisca il testo.

Ma quando si tratta del nostro compito specifico di ottimizzare il flusso di lavoro del supporto, potrebbe non essere ottimale iniziare con un grande modello generalista.

Per illustrare il perché, visualizziamo come un modello linguistico "pensa" alle parole. Possiamo chiedere al modello di giocare all'associazione di parolee. Ge parole come "bill" e "freeze", quali sono le parole più strettamente correlate?

Per un grande modello, una parola come "bill" porta alla luce concetti relativi a legislazione (come "riforma", "emendamento" o "bipartisan"). E "freeze" è generalmente associato alle basse temperature (pensate a "freddo", "gelo" o "disgelo").

Mentre ilqueste associazioni di parole sono essenzialmente corretto, sono non rilevanti ai nostri bisogni.

Nel cliente nel contesto dell'assistenza clienti, "fatturare" e "congelare" hanno significati speciali. I clienti si informano spesso sulla fatturazione, e uno dei principali problemi degli utenti è un'interfaccia non reattiva. Anche con un piccolo set di dati di meno di 100,000 possiamo addestrare un modello altamente specializzato che "pensa" più sulla linea del contesto di supporto.

Per questo modello specializzato, "bill" è associato alla fatturazione (come "fattura" o "ricevuta"), e "freeze" è concettualmente legato a un'esperienza utente difettosa ("chiudere", "crash", "uscire")